

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : Una venta sin piso.

ESPECIALIZACIÓN : Mercadeo

PROMOCIÓN : XXX

PALABRAS CLAVES: Venta, Dirección, servicio al cliente, procesos.

TEMAS CUBIERTOS: Proceso de venta, postventa y servicio al cliente

RESUMEN DEL CASO

Se realiza la venta de insumos para sellado de pisos a una empresa cliente nuevo por un vendedor recién ingresado a la compañía, este además de vender los productos se compromete a realizar la aplicación sin tener la experiencia y conocimiento necesarios para hacerlo, el director de ventas aprueba la acción confiando en la capacitación inicial que se había dado al vendedor y una prueba realizada en el piso por el mismo, la cual, según el capacitador quedo muy bien. Pasados 30 días después de la aplicación, el cliente llama muy molesto y da su queja a calidad porque el piso estaba terrible y pedía garantía de todo lo que había invertido en él. El director de ventas debe responder por el hecho donde hay pérdidas en material y dinero y porque además se evidencia claramente falta de seguimiento. Debe realizar toda la investigación porque el vendedor ha renunciado 15 antes de la queja y determinar un plan de acción para dar solución a este inconveniente pero lo más importante para que no vuelva a ocurrir.

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Sandra Milena Arellano Echeverry	3173002542	sandra.arellano@multiclean.com.co

Especialización en Mercadeo

Una venta sin piso

Diamante es una empresa Vallecaucana presente en el Mercado desde hace 59 años, Su Casa Matriz es Cali y su actividad principal es la prestación de servicios de aseo por medio de Outsourcing, en empresas de diferentes sectores como son: Hospitalario, comercial, residencial, Industrial, Alimenticio. Diamante ocupa el 5to lugar en participación en el mercado a nivel nacional y el 2do en el Valle del Cauca y sus alrededores.

Diamante está presente además en diferentes Ciudades del País, en las cuales también tiene oficina y se prestan este tipo de servicios, dentro de la compañía se llaman regionales, se manejan por medio de un director y funcionan igual que la principal en Cali solo que más pequeñas.

Las Ciudades en las cuales Diamante tiene Regionales son: Bogota, Medellín, Pereira, Pasto y Bucaramanga.

Diamante además de prestar servicios de aseo, también ofrece Mantenimiento de Jardines y piscinas, control integrado de plagas, tratamientos para pisos, lavado de fachadas y trabajo en alturas, los insumos que utiliza para realizar la mayoría de este tipo de servicios son importados de Estados Unidos y España, de estos países se importan los productos para realizar tratamientos de limpieza, desmanchado, sellado, encerado y cristalizado de pisos, además limpiadores para todo tipo de superficies, ambientadores, desinfectantes, artículos para el aseo, fibras abrasivas y maquinaria industrial de muy alta calidad.

Desde el año 2001 Diamante empieza con la comercialización de este tipo de Insumos, esto surge porque las personas mostraban interés en los productos y maquinaria que se utilizaban en la limpieza de sus instalaciones, empezaron a aparecer contratistas que son personas que realizan trabajos en pisos, otras empresas de aseo pequeñas, clientes amas de casa etc, y teniendo en cuenta este interés de clientes potenciales en sus productos deciden empezar a comercializarlos dentro de la misma oficina de Diamante en Cali, las personas iban hasta allá y se les entregaba su pedido, de esta oportunidad de Negocio nace Multiclean.

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

En el año 2003, El Sr. Pepito, Director comercial de la compañía, e hijo del Fundador de la misma, quien es Ingeniero Industrial y un hombre brillante por sus ideas, pero su forma de liderazgo no es exactamente de acompañamiento, como jefe procura dejar a su personal trabajar solo por mucho tiempo dando autonomía a los cargos, lo que ha generado una alta rotación de personal en su área, propuso que los productos Multiclean se comercializaran en un local comercial, donde los clientes pudieran ir y se sintieran mas cómodos, además allí tendrían exhibidos los productos y maquinaria en sus diferentes presentaciones y modelos para que pudieran apreciar mejor sus características, para esto se compró un local en una avenida principal en el sur de la Ciudad de Cali, se contrató personal para su funcionamiento, una asistente de ventas, una cajera y un practicante quien apoyaría en la atención al cliente que ingresaría a comprar, cotizar o pedir información. Para este local entonces se trasladaron los clientes finales que compraban al detal, contratistas, amas de casa, empresas pequeñas, consultorios, oficinas etc.

Los Productos Multiclean también se seguían vendiendo por la oficina principal, pero ya no a clientes finales como los que se trasladaron al local si no a empresas más grandes, industrias, empresas de aseo de la Ciudad y distribuidores que se habían conseguido en varias ciudades del país, estos clientes que se atendían desde la oficina principal estaban a cargo de una asistente comercial quien no solo se ocupaba de eso , si no también de facturar y atender clientes del servicio de Jardinería, tratamientos de pisos y fumigación.

En el año 2006, la junta directiva decide empezar con el proceso de certificación de Calidad de la empresa y el Sr Pepito propone a su asistente para que lidere ese tema dado que era una persona bastante analítica y aunque no le había ido mal en el cargo quería a alguien más comercial y decide contratar a otra persona para el área comercial.

Ingresa la Sta. Amelia , una joven de 26 años, estudiante de administración de empresas, quien se había desempeñado como asistente comercial, administrativa y de importaciones en algunas importantes empresas de la Ciudad, además tenía un perfil comercial muy marcado y una orientación al cliente especial, justo lo que necesita el Sr Pepito para su departamento.

Especialización en Mercadeo

Al ingresar y tomar el cargo, Amelia se da cuenta que hay mucho potencial en el negocio de la venta de productos y maquinaria y que aunque se habían conseguido algunos clientes y distribuidores, el negocio podía crecer si la gestión comercial se aumentaba, esto incluía visita a estos clientes para su seguimiento y mantenimiento dado que nadie hacía esta labor, solo se relacionaban por teléfono y el cargo de asistente comercial parecía más de facturación y tomar pedidos que otra cosa, decide entonces presentar a su Jefe el Sr Pepito una propuesta que incluía un cronograma de visitas no solo a los clientes de la ciudad si no también a los distribuidores que estaban en otras ciudades, Medellín, Bogota, Pasto y la Costa principalmente, incluía también días de salida a visitar clientes ya programados y contactados telefónicamente, esto se haría los martes y jueves y propuso que del local le prestaran la practicante para que la reemplazara en llamadas y cotizaciones mientras ella hacía la labor comercial.

El Sr. Pepito acepto la propuesta.

Amelia era la única persona de la empresa que hacía labor comercial por fuera visitando clientes y esto empezó a generar mayor cartera en la venta de Multiclean y a crecer y crecer...

En vista que la empresa empezó a crecer en este negocio y la labor comercial demandaba mucho tiempo, el Sr. Pepito decide un año después, ascender a Amelia a un nuevo cargo, el de Coordinadora comercial, Amelia ya no haría labores de asistente como facturas, cotizaciones, responder líneas telefónicas, cartas y demás, si no que se encargaría solo de labor comercial y de coordinar a la asistente y al personal del local comercial, a partir de este momento todos quedarían bajo su cargo y Amelia respondería al Sr. Pepito por el presupuesto tanto del local comercial como de la oficina principal. Ese fue un año brillante para la venta de tangibles, el presupuesto se cumplió y las ventas incrementaron en los próximos años.

En el año 2011 se forma un comité en Diamante para llevar a la empresa a unos objetivos bastante ambiciosos para el año 2015, Amelia forma parte fundamental de ese comité porque era la persona que estaba encargada de las ventas de

Especialización en Mercadeo

productos y este negocio era uno al que no se le había inyectado mucho capital y tampoco se le prestaba la suficiente atención por ser una parte pequeña de la

empresa, pero la junta directiva quiso meter este negocio en la visión estratégica de la compañía por la rentabilidad tan alta que daba.

Amelia es ascendida entonces como Directora de Multiclean y el Sr Pepito como Gerente comercial. Amelia debía entregar a las Gerencias un plan estratégico que llevara la compañía a cumplir los objetivos propuestos para el año 2015 en la venta de productos.

La propuesta que Amelia, apoyada por el Sr Pepito exponen a la Gerencia General es separar los servicios de la compañía de los productos y para esto el organigrama cambiaría radicalmente, Amelia propone a su asistente Kathy como administradora del local comercial y contrataría una persona solo para que se ocupara de los servicios y otra para que solo facturara productos y la apoyara a ella en su labor con los distribuidores, una asistente. Propone también que Multiclean estuviera en un solo lugar físico y trasladaron equipos, su oficina y adecuaron todo para que funcionara desde el local comercial, pero además propuso contratar 1 asesor comercial externo en cada una de las ciudades donde tenían oficina de Diamante para que estos hicieran venta directa incluyendo Cali y por ultimo contratar una persona para Mercadeo quien le apoyaría no solo a ella si no también a servicios a generar mayor rentabilidad y estrategias para vender más.

Aquí empieza Multiclean a funcionar como una unidad estratégica de negocio a la cual se le invierte dinero en personal, adecuaciones físicas, equipos para los asesores, líneas celulares, uniformes y capacitación, además de los viajes más continuos que Amelia debería hacer para apoyar al personal de ventas en cada ciudad, aquí empieza el reto de Amelia y Multiclean con un punto importante en su contra, la falta de experiencia en el manejo de vendedores y la poca experiencia de la compañía en la selección de estos vendedores, dado que por años llevaban contratando personal para operarios de aseo o parte administrativa y contratar buenos vendedores podría ser un largo camino de probar y fracasar.

Así han transcurrido casi 2 años en los cuales por las regionales y Cali han pasado muchos vendedores sin los resultados que se esperarían, el tiempo en el

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

algunos están en la compañía no es más de 4 meses, de este tiempo se han rescatado 2 vendedores uno para Medellín que ya lleva 1 año y 1 en Cali que lleva

2 años, prácticamente desde que empezó este reto, esta persona de Cali asciende como asistente de Tele mercadeo y se empieza la búsqueda de 1 asesor que la reemplazaría.

Amelia pasa a Selección la requisición de este cargo que incluye el perfil solicitado, las condiciones salariales y las funciones principales que debe realizar.

Después de tanto buscar llaman a Amelia de Selección y le dicen que tienen un candidato con experiencia en tienda a tienda que podría servir para el cargo y que además le sirven las condiciones salariales que ofrecíamos.

Amelia como siempre lo había hecho, decide ir a la oficina principal y entrevistarle.

En la sala de espera a entrevistas la está esperando el Sr. Juan Piso, un hombre de apariencia joven de aproximadamente 34 años, vestido formalmente y con una gran sonrisa.

- Amelia: Buenos días, yo soy Amelia Director de ventas de Multiclean. Muchas gracias por participar en nuestro proceso de selección.
- Juan Piso: Muchas gracias, el gusto es mío, mi nombre es Juan Piso y me gustaría trabajar en la compañía, he oído hablar mucho de ella y mi antiguo Jefe me dijo que era muy buena.
- Amelia: Sr, Juan, nuestra empresa está buscando una persona para nuestro canal de venta directa, con el objetivo de incrementar la venta de productos y maquinaria especializada de aseo que ofrecemos, por favor cuénteme acerca de su perfil y su experiencia laboral.

Juan le cuenta a Amelia todo lo relacionado con su experiencia, los estudios que ha realizado y su perfil, Amelia identifica que el perfil de Juan es un poco bajo para lo que están buscando, pero la mayor parte de su experiencia es como asesor comercial, su último trabajo fue en una empresa que produce y comercializa avisos de todo tipo y su cargo era también asesor comercial externo, Juan se

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

retiró de allí porque no le estaban pagando cumplidamente y tenía a cargo una familia. Los estudios de Juan tampoco eran Universitarios, estaba cursando un

Técnico en administrador de empresas en una academia local, en pocas palabras Juan no cumplía con el perfil solicitado, pero Amelia identificó en él una gran deseo de trabajar y superarse y una trayectoria comercial bastante amplia.

Amelia pasa a Juan al área de selección donde le practican unas pruebas de personalidad y comerciales, a las cuales la psicóloga lo valida como apto para el cargo y se contrata como el asesor comercial que estaban buscando.

Cuando Juan Ingresa a la compañía, el área de selección le programa una capacitación con cada una de las áreas de la empresa, esta programación incluye las siguientes áreas: Contable, logística, Calidad y salud ocupacional, Mercadeo, selección y desarrollo, Recursos humanos y una cita con la Gerencia comercial y General, esto es por el lapso de 1 semana.

La segunda semana Juan esta con Amelia quien es su jefe directo y su equipo de trabajo, esto también está en un cronograma el cual se sigue minuciosamente.

Este cronograma incluye no solo la inducción al cargo si no también la capacitación de productos, la cual dicta la asistente de Telemercadeo y quien dejaba el cargo de asesora comercial, a quien reemplaza Juan Piso, también tiene una charla especializada en el taller sobre la maquinaria que se vende.

La tercera Semana es dedicada a hacer evaluaciones sobre la teoría aprendida en la capacitación y la cuarta semana trabajo de campo sobre los procedimientos de pisos y entrenamiento con Amelia en la calle visitando clientes.

Todo el programa de capacitación y entrenamiento inicial se cumple satisfactoriamente y Juan Piso empieza su segundo mes consiguiendo clientes por telemercadeo, bases de datos dadas por Amelia y realizando visitas en frio.

Amelia decide entonces dividir la Ciudad en 2 zonas, la Zona Norte y la zona sur y le pide a Juan Piso que compre un mapa de la Ciudad en blanco y negro para dividir las zonas con colores y asignarlas.

Especialización en Mercadeo

La Zona Norte es asignada a Juan Piso, dentro de esa zona está el sector de Acopi y Arroyohondo y es en ese sector donde Juan empieza a realizar su trabajo de campo en frío, que consistía en hacer una lista de las empresas que estaban ubicadas en la zona y visitar una por una dejando la información de Multiclean y

levantando la información del contacto de compras y si era posible investigar acerca de sus hábitos de compra, clases de pisos y demás datos que nos pudieran servir.

Entre las empresas que visitó Juan Piso estaba El Compresor Amarillo, una empresa Alemana con sede en Bogotá que se dedicaba a la fabricación y comercialización de compresores para la generación, tratamiento y suministro de aire comprimido, en Cali estaba ubicada en la zona de Arroyohondo en un local comercial, donde funcionaban no solo las oficinas si no también el show room, esta oficina es manejada por la Sra. Juana quien es la encargada de reportar todo a Bogotá, es quien maneja todos los temas administrativos y entre sus funciones esta la relación comercial con los proveedores y velar por el mantenimiento físico de las instalaciones.

Juan piso llega a la visita y lo atiende la Sra. encargada del aseo locativo.

- Juan Piso: Buen día.
- Aseadora: Buen día Sr en que le puedo ayudar.
- Juan Piso: Soy representante de Multiclean, una línea especializada en productos de aseo industrial y me gustaría hablar con la persona encargada de las compras de estos insumos.
- Aseadora: Es la Sra. Juana, pero en este momento está ocupada, si quiere deme sus datos yo se los paso a ella y si está interesada le llama.
- Juan Piso: Ok, le dejo mi tarjeta de presentación, yo mismo la llamare en los próximos días.

Juan se retira del sitio, pero como el local es con fachada de vidrio él puede ver qué clase de piso tenía y el estado del mismo, además vio a la Sra., del aseo, trapeando con unos líquidos marca X y pensó que esta era una buena oportunidad para hacerlos cambiar si lograba una cita.

Al día siguiente Juan llama al compresor amarillo.

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

- Buen día gracias por llamar al compresor amarillo Habla Juana en que le puedo servir?
- Buen día Sra. Juana, habla Juan Piso representante de Multiclean, ayer deje mi tarjeta de presentación con la Sra. Aseadora, me gustaría saber si es posible una cita para mostrarle mi portafolio de productos.
- Juana: Ay buen día Sr. Juan, le cuento que me cae como anillo al dedo, dado que por estos días estamos necesitando sellar el piso del show room, Usted lo vio?
- Juan: Claro que sí, son aprox. 400 metros de tablón rojo.
- Juana: si Sr es tablón rojo, pero son 2 pisos, 600 mts en total.
- Juan: Bueno Sra. Juana, mejor paso mañana y revisamos el tema.

Efectivamente Juan hace la visita un día después y lo atiende la Sra., Juana, ella le muestra la necesidad que tienen que hacer de nuevo el sellado del piso, este ya estaba desgastado y se había hecho hacía más de 3 años, le pidió que realizara una cotización y se la enviara vía mail.

Juan llega en la tarde a la oficina y le pide a Amelia unos minutos de su tiempo para pedirle apoyo a la venta de El Compresor Amarillo.

- Juan: Hola jefe buenas tardes. Me da unos minutos para comentarle algo?
- Amelia: Hola Juan, Claro, pasa en que te puedo servir.
- Juan: Esta mañana visite una empresa, El Compresor amarillo, ellos surgieron de las visitas en frio que hice en la zona norte, y están interesados en sellar los pisos.
- Amelia: que bien Juan, y en que te puedo ayudar para cerrar esa venta?
- Juan: lo que pasa es que ellos no saben sellar, el ultimo sellado se los hizo un contratista.
- Amelia: Bueno Juan es sencillo, pasa este cliente a servicios y por traer el cliente, sabes que igual tienes una comisión, la comisión seria del 2%.
- Juan: Si jefe pero si le vendo los productos me ganaría el 5% es verdad?

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

- Amelia: Si Juan pero no podemos vender productos a alguien que no tiene personal para aplicarlo, si ellos tuvieran por lo menos las personas, nosotros los capacitamos, pero este no es el caso, por eso debemos
- venderle el servicio de sellado completo y eso ya hace parte de otro departamento.
- Juan: Jefe y si lo aplico yo? Podría venderles los productos y yo lo aplico.
- Amelia: Juan pienso que no estas lo suficientemente capacitado para esa labor.
- Juan: Jefe yo fui con el operario que sella la otra vez a un trabajo y el me enseñó. Hagamos una cosa, yo le hago una muestra al cliente y si le gusta y queda bien, yo lo hago, puede enviar al operario, el me dará el visto bueno.
- Amelia: ok Juan hagámoslo así, saca la cita y van, espero entonces una razón.

Juan hace lo que le dice Amelia y se va con el operario a hacer la muestra al cliente, esta la hacen en 4 baldosas y quedo bien, la Sra. Juana aprueba la muestra y monta la orden de compra de los productos.

Amelia entonces decide darle a Juan, sin conocer el piso y el estado en el que estaba, la oportunidad de hacer el sellado y vender los productos.

Juan programa 2 días completos para esta labor, lleva el pedido, la máquina y todo lo que necesita para hacer el sellado del piso, durante estos 2 días Amelia lo llama a preguntarle cómo va, a lo que el siempre responde que va muy bien.

Cuando el trabajo es terminado y Juan vuelve a la oficina se reúne con Amelia para hacerle un resumen de la venta,

- Amelia: Hola Juan, como te fue con el sellado del Compresor Amarillo?
- Juan: Hola Jefe, muy bien, el cliente quedo contento, lo saque en 2 días y ya le hable de los productos para mantenerlo, mañana les llevo el pedido de estos.
- Amelia: bueno Juan me alegro que hayas podido sacar adelante ese trabajo, ya hiciste tu primera venta, como quien dice ya despegaste.
- Juan: Gracias Jefe.

Especialización en Mercadeo

Así transcurrieron casi 3 meses y después de esta venta y algunas más, Juan no lograba cumplir con el presupuesto establecido por la dirección. Amelia se reúne con Gerencia comercial y revisan sus indicadores del periodo de prueba y

deciden no prorrogar el contrato de Juan. Juan había mostrado en este tiempo, ser una persona poco ordenada, ya había tenido algunos problemas con el horario y en una ocasión no se presentó a trabajar porque estaba ebrio, el equipo de trabajo no se la llevaba bien con él y en las visitas que Amelia le había hecho acompañamiento para ver su trabajo, no se desenvolvía bien con los clientes cuando estos eran personas de alto perfil.

Amelia recuerda que en varias ocasiones en las reuniones de ventas Juan le decía que no estaba acostumbrado a tratar con Ingenieros y jefes de compras, puesto que él siempre había trabajado con el canal TAT y el perfil del cliente era muy diferente.

Amelia se comunica con Juan y le dice que necesita reunirse con él cuanto antes.

Ese mismo día Juan llega a la oficina y se acerca donde Amelia para saber qué era lo que necesitaba decirle.

- Amelia: Hola Juan, como estas? Siéntate.
- Juan: Hola Jefe, bien gracias.
- Amelia: Mira Juan esta mañana me reuní con la Gerencia y estuvimos revisando tus indicadores y cumplimientos y....

En ese momento Juan interrumpe la conversación de Amelia.

- Juan: que pena que le interrumpa Jefe, pero antes que siga quería entregarle esto.

Juan le entrega a Amelia un oficio que decía “Carta de renuncia”

- Sé que no he cumplido con lo establecido y por eso presento mi renuncia, además ya me ofrecieron otro empleo y empiezo mañana, por eso aprovecho la oportunidad que Usted me llamo para renunciar personalmente y darle las gracias por la confianza que me brindo.

Amelia acepta su carta de renuncia.

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

Pasaron 2 meses después de la renuncia de Juan y Amelia recibe un mail del Sr. Pepito en el que decía lo siguiente:

“Hola Amelia, Llamo una clienta a quejarse que se llama Juana tel. 483000047 – 42 de El Compresor Amarillo se queja porque Juan Piso le vendió unos productos para sellar y al parecer el mismo según la clienta le hizo el proceso de sellado y que el piso quedo peor. Que no ha hecho otra cosa que llamarlo y que el mismo le dijo a la clienta que él no estaba capacitado para hacerlo pero sin embargo lo hizo.

Tú sabes que el sellado es un sistema y que no se debe vender de esta forma

Por favor habla con la Sra. y revisa a ver qué fue lo que paso”

Me cuentas

Pepito.

Amelia supo que ahí había un problema.

Inmediatamente Amelia responde a Pepito diciéndole que se va a apersonar de tema y revisara que paso.

Amelia habla con la Sra. Juana y percibe que no está conforme con su piso, además dice que está peor que antes y que ella esperaba que durara 4 años, Amelia piensa que la clienta esta confundida de procedimiento y decide ir a visitarla.

Cuando Amelia va donde el cliente se da cuenta que el piso esta en muy mal estado, la Sra. Juana no estaba confundida, en realidad estaba mal, tenía la mugre pegada debajo del sellador, esto indicaba que no se había desperdido bien antes de sellar, el sellador había quedado mal aplicado y por esta razón se estaba cayendo, en pocas palabras había sido un trabajo muy mal hecho y el piso estaba horrible.

En la visita...

- Amelia: Sra. Juana evidentemente aquí tenemos una garantía, siento mucho no haberle dado el servicio que Usted esperaba, pero hare todo lo

Especialización en Mercadeo

posible por llegar a un acuerdo con la compañía, para recuperar su inversión

- Juana: Si Amelia, es lo menos que espero dado que yo confié en su compañía y siento el dinero tirado a la basura.

Antes de hablar con Pepito, Amelia revisa muy bien que fue lo que se le cobro, la cantidad de producto que compro y piensa utilizar el argumento que Juan hizo la mano de obra bajo la responsabilidad del cliente y como valor agregado al trabajo, la idea era entonces que El compresor Amarillo asumiera la mano de obra y ella repondría los productos, pero al revisar la factura, Amelia se da cuenta que Katy la administradora del Almacén había facturado por solicitud de Juan Piso, además del alquiler de la máquina, la mano de obra, esto cambiaba totalmente el panorama porque había que responder por todo.

Amelia decide entonces llamar a Pepito.

- Amelia: Hola Pepito, ya fui al compresor Amarillo
- Pepito: y?
- Amelia: No tengo buenas noticias. El piso es un desastre
- Pepito: Y que propones?
- Amelia: Pues mira, la situación es complicada, no podemos pretender que el cliente pague la mano de obra, porque ya revise y hubo muchos errores en esta venta, entre esos, que al Compresor Amarillo se le cobro el trabajo del operario y cuando esto sucede es porque estamos vendiéndole una mano de obra calificada, no podemos decirle ahora que el asesor no sabía aplicarlo. Realmente esto quedo muy mal hecho, el piso está sucio y el sellado se está cayendo, creo que debemos asumir todo.
- Pepito: Entonces quien va a pagar esto, porque la empresa no.
- Amelia: Como así que no? Yo asumo la responsabilidad como Directora y estoy dispuesta a acogerme a lo que tú digas, si esto me trae un proceso disciplinario, pero yo no voy a pagar, como se te ocurre? En todas las empresas se cometen errores y ese es el riesgo que se asume, sé que hubo un mal seguimiento de mi parte hacia mi equipo y me confié en el asesor y no debí hacerlo, pero esto no significa que deba pagar.
- Pepito: Entonces que pague Juan.

Especialización en Mercadeo

- Amelia: No es posible, el ya no trabaja aquí y además ya se le pago la liquidación.
- Pepito: Me parece el colmo esto y que empresa deba perder dinero, sabes qué? Hablamos después.

Pepito colgó el teléfono sin despedirse de Amelia, ambos son personas muy temperamentales.

Amelia, mientras tanto, se queda en su oficina revisando muy bien el tema y sacando los costos de la recuperación del piso. Al terminar este trabajo se da cuenta que se necesitara más material del que el cliente compro, también mas maquinaria y el doble de mano de obra, pero como al cliente solo le respondería por lo que gasto inicialmente, piensa que cobrando el excedente a precio full, podría dar la garantía y además compensar los costos de los materiales por los cuales debía responder, esto significaba que la empresa realmente no ganaría nada por este trabajo, pero tampoco perdería.

En la tarde de ese mismo día, Pepito decide llamar a Amelia.

- Pepito: Hola como estas?
- Amelia: bien y tú?
- Pepito: Bien gracias, estuve pensando y creo que como director tuviste muchas fallas en esta venta, sé que tienes mil cosas que hacer y además durante este proceso saliste de viaje, pero, es tu responsabilidad cualquier cosa que pase con tu equipo de vendedores, porque están bajo tu mando y más cuando tu diste el aval para que Juan hiciera el trabajo.
- Amelia: Tienes razón y asumo la responsabilidad de mi equipo, pero la verdad me confié en la muestra que hizo Juan y más cuando el operario que lo acompaño me aseguro que había quedado bien hecha, pero te aseguro que cosas así no volverán a pasar. Tengo una idea de cómo podríamos no perder, pero tampoco vamos a ganar.

Amelia le explica a Pepito lo que reviso en su oficina y Pepito accede a la propuesta.

Especialización en Mercadeo

Amelia entonces llama a Juana al compresor Amarillo y le explica que va a necesitar insumos, maquinaria y mano de obra a parte de lo que ya había pagado pero con esto le garantizaba que su trabajo quedaría en perfecto estado, además le explico que Juan había cotizado menos insumos de los que realmente necesitaba y por esto el trabajo no quede bien hecho, pidió disculpas como empresa de lo sucedido y le prometió que su piso quedaría como ella esperaba

después de este proceso, le dijo además que la empresa asumiría lo que ella había gastado inicialmente y que El Compresor solo pagaría el excedente.

Juana le pide a Amelia que le pase una cotización por escrito de lo que necesitarían para dejar bien el piso y que ella pediría autorización a la central para empezar con el trabajo.

Amelia le pasa a Juana la cotización y mientras ella aprueba, empezó con la búsqueda del personal y la maquinaria, porque los productos se sacaban del almacén con una factura y listo.

Amelia revisa con recursos humanos, que persona que supiera de este proceso tenían en nómina disponible y por suerte encuentran a Nelly una operaria que conocía perfectamente el proceso de sellado y se encontraba en su casa porque no tenían en la empresa en ese momento un proceso como este que hacer, además Amelia la conoce hace muchos años y sostiene con ella una buena relación, porque pertenece a su equipo de futbol femenino y adicional algunas veces le ha ayudado a sus padres con algunos trabajos domésticos en su tiempo libre.

También reviso y en el almacén Katy tenía 2 máquinas disponibles de las que alquilaba y como ya las habían sacado para esta labor hacía más de 2 años, no eran nuevas pero funcionaban perfectos.

Al día siguiente Juana llamo a Amelia aprobando el proceso y Amelia organizo todo para empezar al otro día.

El día del comienzo del trabajo Nelly madrugo y llego al Compresor Amarillo a las 5 am para empezar su labor, Amelia fue a supervisar el trabajo desde el día del inicio hasta la fecha de terminación, todos los días durante 1 semana, en esta supervisión se dio cuenta que el trabajo no era tan fácil de hacer y cayó en cuenta

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo.
Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

que definitivamente Juan no estaba preparado para una labor tan compleja, comprendió las palabras de Pepito que aunque fuertes eran ciertas.

Al compresor Amarillo se le cumplió y se entregó un trabajo muy bien hecho con la calidad y respaldo que estaba acostumbrada la empresa a dar y la cual era la propuesta de valor cuando se vendía un producto o servicio.

Al terminar el trabajo Juana envió un mail a Amelia agradeciéndole la garantía dada y el compromiso del personal que realizó la labor, Amelia le entregó unos manuales de mantenimiento para sostener el piso y le recomendó los productos necesarios para hacerlo, esto generó una venta adicional de productos de mantenimiento y se ganó un cliente más.

Amelia comprendió la importancia del seguimiento de sus asesores y los inconvenientes que pueden generarse cuando se realiza una “venta sin piso”.

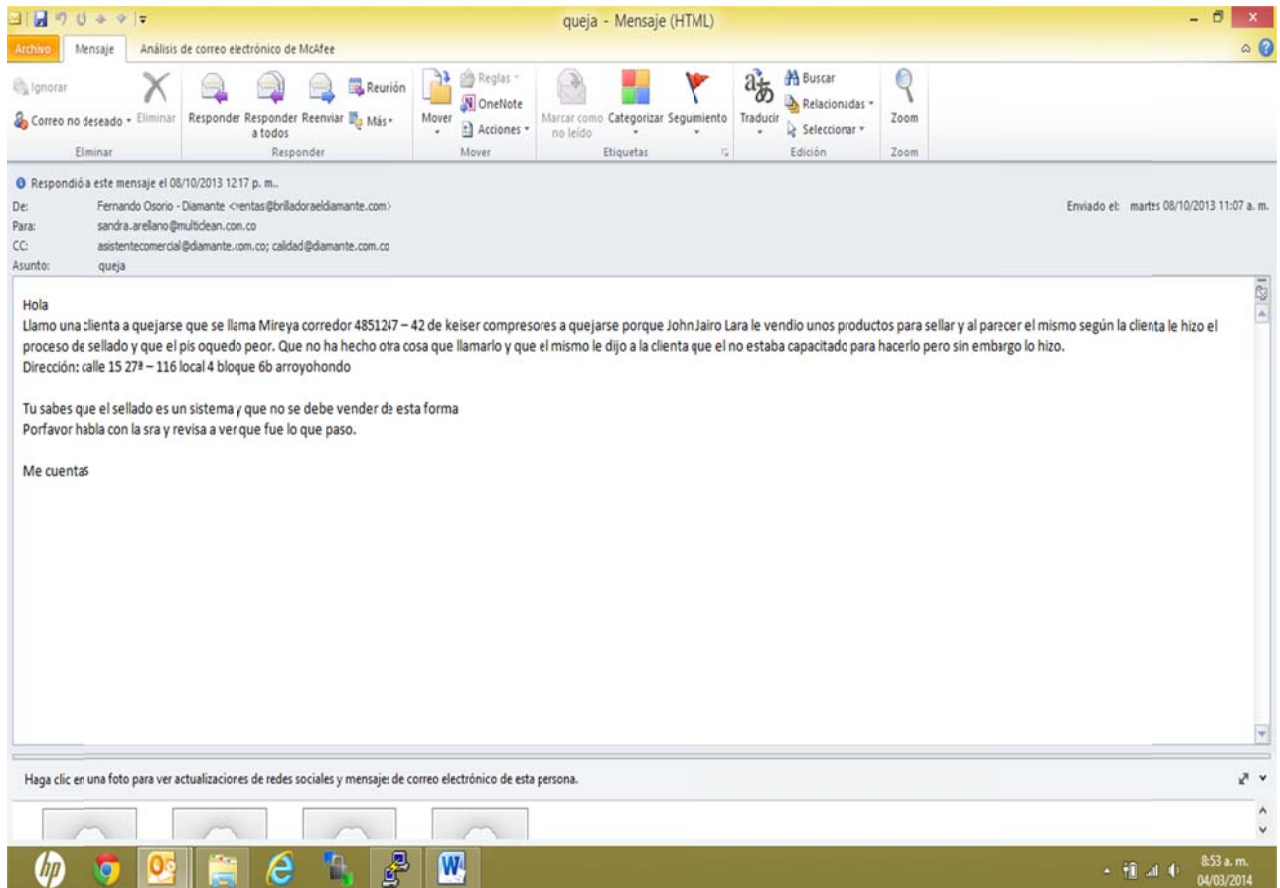
Especialización en Mercadeo

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo.
Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

Anexo 1



Mail enviado desde la Gerencia Comercial reportando la queja del cliente.

Especialización en Mercadeo

Anexo 2



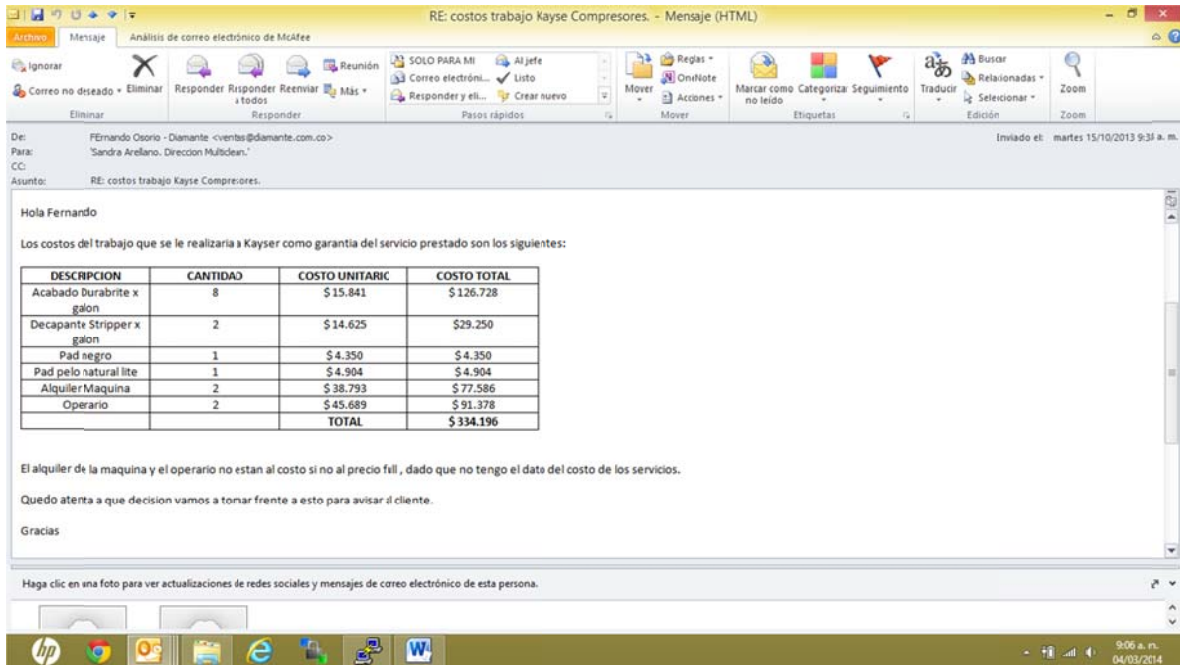
Respuesta de la directora al Gerente Comercial sobre la queja.

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

Anexo 3



RE: costos trabajo Kayse Compresores. - Mensaje (HTML)

De: Fernando Osorio - Diamante <ventas@diamante.com.co>
Para: 'Sandra Arellano, Direccion Multidem.'
CC:
Asunto: RE: costos trabajo Kayse Compresores.

Inviado el: martes 15/10/2013 9:31 a. m.

Hola Fernando

Los costos del trabajo que se le realizaria a Kayser como garantia del servicio prestado son los siguientes:

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Acabado durabrite x galon	8	\$ 15.841	\$ 126.728
Decapante Stripper x galon	2	\$ 14.625	\$ 29.250
Pad negro	1	\$ 4.350	\$ 4.350
Pad pelo natural lite	1	\$ 4.904	\$ 4.904
Alquiler Maquina	2	\$ 38.793	\$ 77.586
Operario	2	\$ 45.689	\$ 91.378
TOTAL			\$ 334.196

El alquiler de la maquina y el operario no estan al costo si no al precio full , dado que no tengo el date del costo de los servicios.

Quedo atenta a que decision vamos a tomar frente a esto para avisar al cliente.

Gracias

Haga clic en una foto para ver actualizaciones de redes sociales y mensajes de correo electrónico de esta persona.

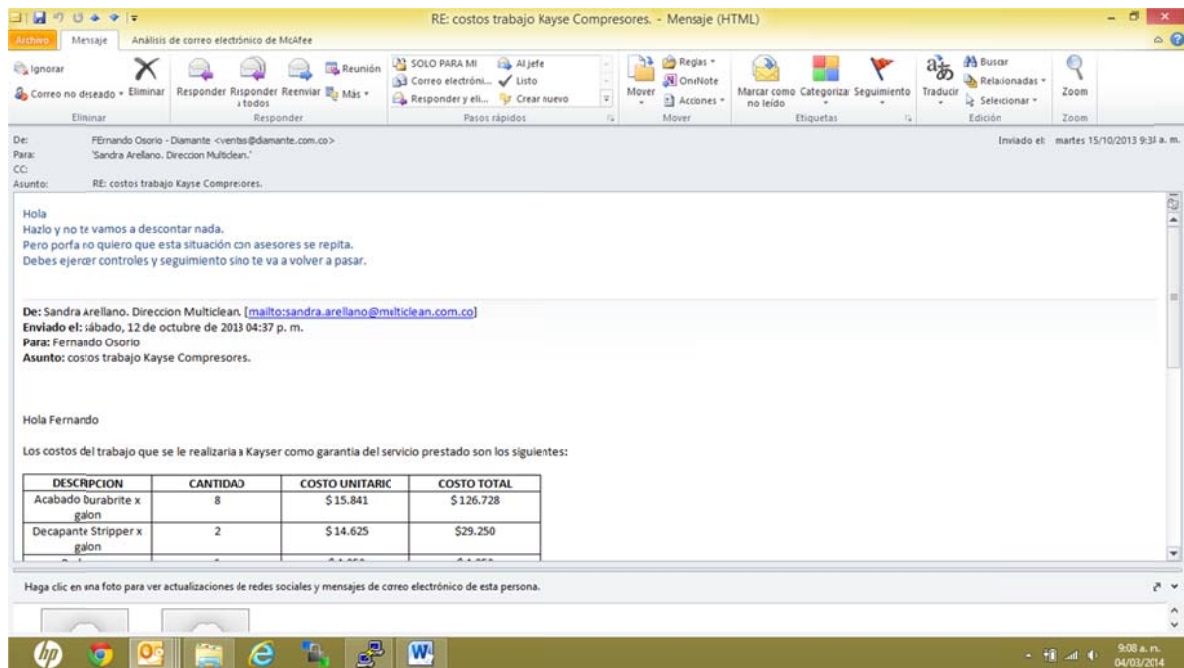
Propuesta enviada a Gerencia Comercial para dar garantía al trabajo.

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

Anexo 4



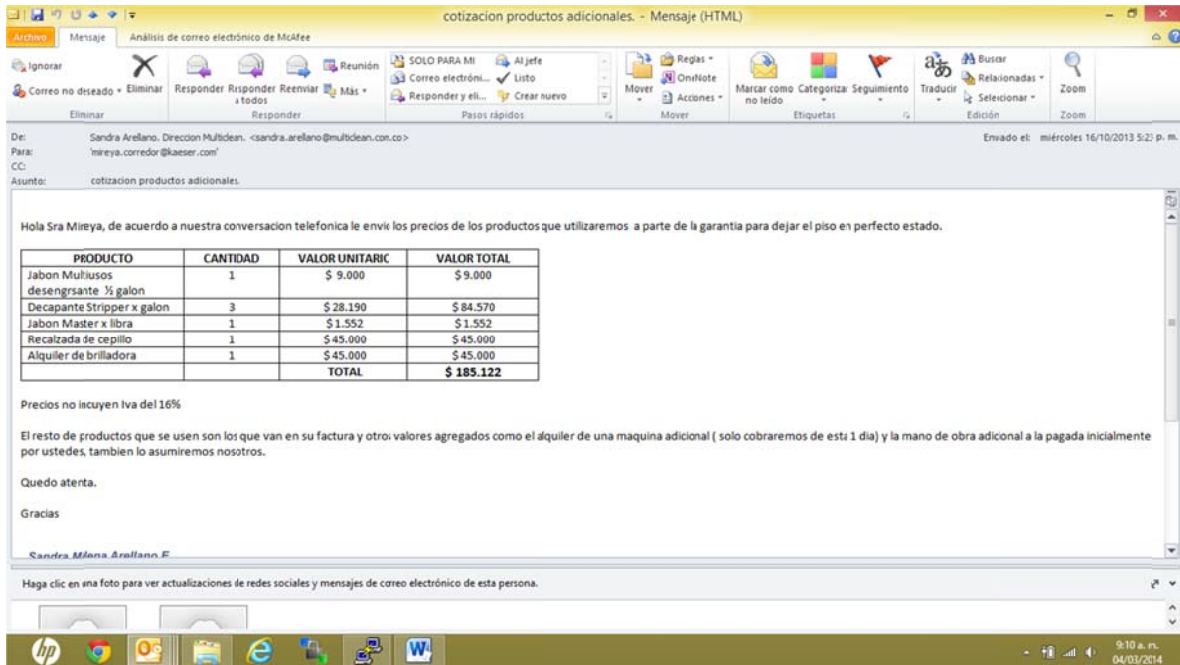
Respuesta enviada por la Gerencia comercial a la propuesta de Dirección Comercial

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

Anexo 5



cotización productos adicionales. - Mensaje (HTML)

Enviar
Mensaje
Análisis de correo electrónico de McAfee

Ignorar
Correo no deseado
Eliminar
Responder
Responder a todos
Reenviar
Más
Reunión
SOLO PARA MI
Correo electrónico...
Responder y el...
Crear nuevo
Al jefe
Listo
Reglas
OneNote
Mover
Acciones
Marcar como no leído
Categorizar
Seguimiento
Traducir
Relacionadas
Seleccionar
Zoom

Eliminar
Responder
Pasos rápidos
Mover
Etiquetas
Edición

De: Sandra Arellano, Dirección Multiclean. <sandra.arellano@multiclean.co>
Para: 'mireya.corredor@kaeser.com'
CC:
Asunto: cotización productos adicionales.

Enviado el: miércoles 16/10/2013 5:21 p. m.

Hola Sra Mireya, de acuerdo a nuestra conversación telefónica le envío los precios de los productos que utilizaremos a parte de la garantía para dejar el piso en perfecto estado.

PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Jabon Multiusos desengrasante 1/2 galon	1	\$ 9.000	\$ 9.000
Decapante Stripper x galon	3	\$ 28.190	\$ 84.570
Jabon Master x libra	1	\$ 1.552	\$ 1.552
Recalzada de cepillo	1	\$ 45.000	\$ 45.000
Alquiler de brilladora	1	\$ 45.000	\$ 45.000
		TOTAL	\$ 185.122

Precios no incluyen Iva del 16%

El resto de productos que se usen son los que van en su factura y otros valores agregados como el alquiler de una maquina adicional (solo cobraremos de este 1 día) y la mano de obra adicional a la pagada inicialmente por ustedes, tambien lo asumiremos nosotros.

Quedo atenta.

Gracias

Sandra Milena Arellano E

Haga clic en una foto para ver actualizaciones de redes sociales y mensajes de correo electrónico de esta persona.

hp
9:10 a. m.
04/03/2014

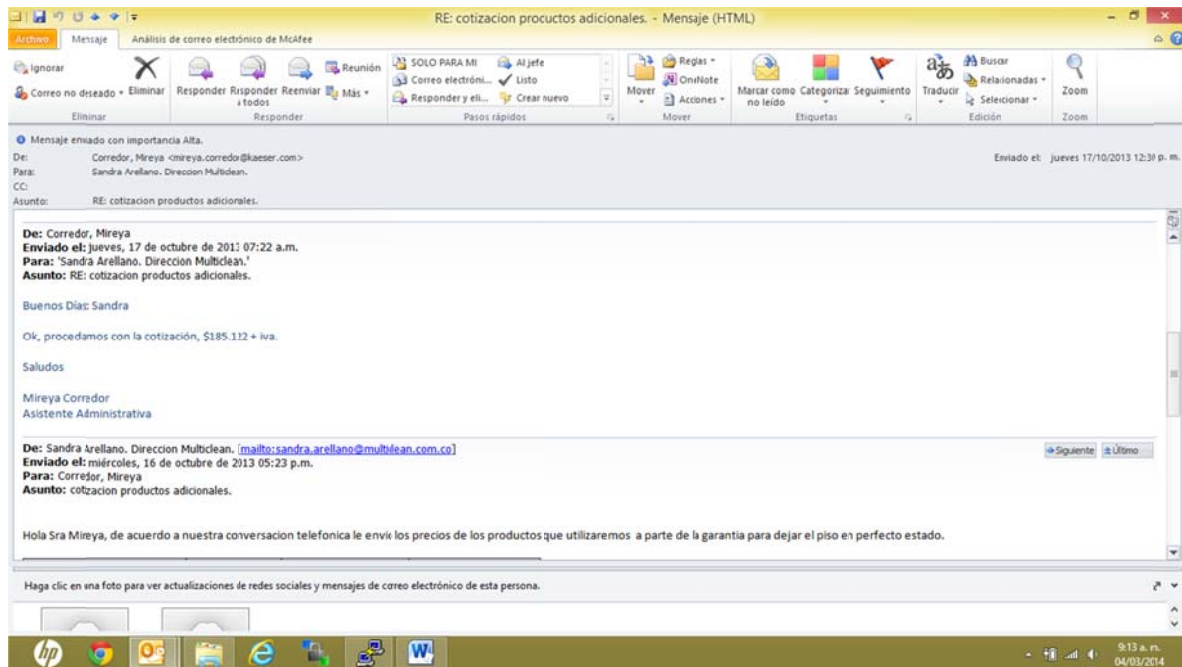
Cotización enviada al cliente por la Dirección de Tangibles para recuperar el piso.

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

Anexo 6



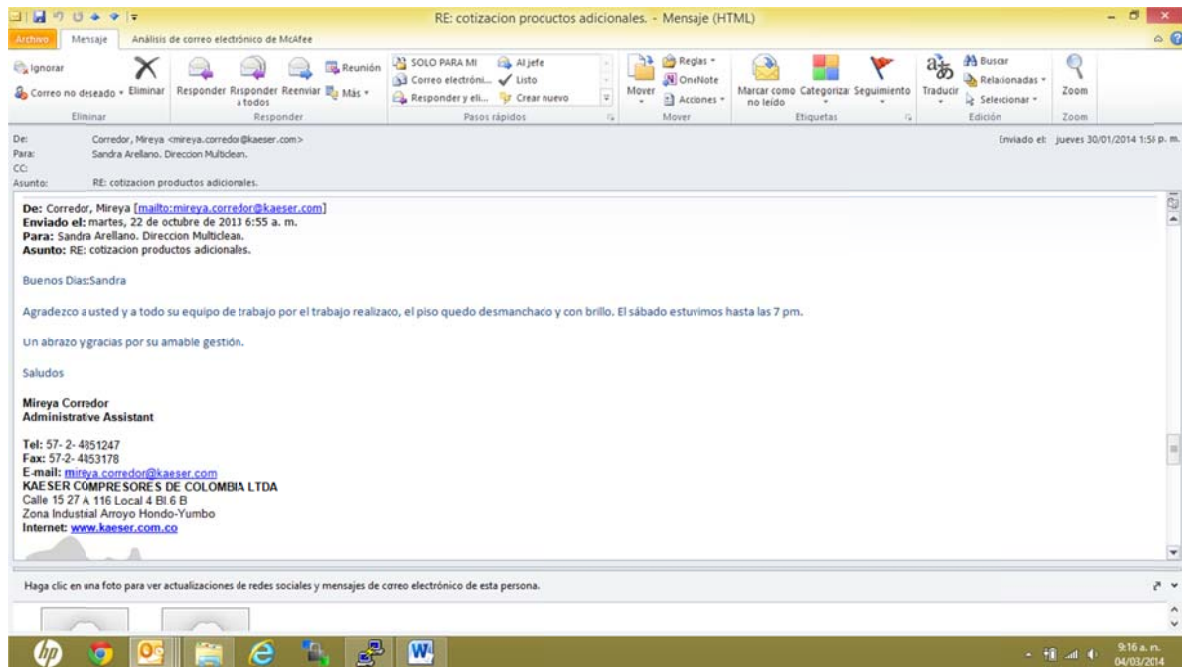
Aprobación del cliente al producto adicional.

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

Anexo 7



Mail de satisfacción enviado por el cliente a la garantía del trabajo.

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Especialización en Mercadeo

Anexo 8



Fotos Trabajo terminado.

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014



Especialización en Mercadeo

Caso de grado realizado por Sandra Milena Arellano para acceder al título de Especialista en Mercadeo.
Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014